

**ANALISIS KOMUNIKASI LURAH DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TANJUNGPINANG
BARAT KOTA TANJUNGPINANG**

NASKAH PUBLIKASI



Oleh:

**NURMA GERANTIKA
NIM : 110563201113**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2017**

**ANALISIS KOMUNIKASI LURAH DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TANJUNGPINANG
BARAT KOTA TANJUNGPINANG**

NURMA GERANTIKA

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji

A B S T R A K

Peranan komunikasi oleh pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah merupakan hal yang sangat penting, karena sistem komunikasi yang baik akan meningkatkan aktivitas kerja pegawai serta dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Salah satu masalah yang sering dihadapi dalam kehidupan organisasi adalah kurangnya komunikasi antara pimpinan dan pegawai. Berikut gejala permasalahan yang ditemukan dari hasil observasi dan wawancara mulai dari 19 s/d 22 Januari 2016. Di Kantor Kelurahan Tanjungpinang Barat kurangnya pengawasan Lurah terhadap hasil kerja pegawai. Lurah tidak pernah menegur pegawai yang datang terlambat atau yang pulang lebih awal. Lurah kurang memperhatikan cara kerja para pegawainya khususnya dalam melayani masyarakat, dan Lurah jarang memberikan keputusan dalam setiap permasalahan yang ada. Tujuan penelitian ini pada dasarnya adalah Menganalisis Komunikasi Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanjungpinang Barat Kota Tanjungpinang. Adapun yang dijadikan informan adalah 6 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif kualitatif. Berdasarkan dari pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik suatu kesimpulan dalam penelitian ini yaitu Lurah Tanjungpinang Barat sudah dapat melaksanakan komunikasi dengan baik, namun hasil penelitian yang dilakukan bahwa untuk penghargaan memang belum dapat berjalan dengan baik mengingat masa jabatan pimpinan yang baru di Kelurahan Tanjungpinang Barat, dan dalam instansi pemerintah biasanya insentif diberikan bukan secara pribadi tetapi lewat Pemerintah

Kata Kunci : Komunikasi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The role of the communication by the leadership in improving employee performance is very important, because a good communication system will increase employee work activities can improve the performance as well as employees within an organization. One of the problems often encountered in the life of the organization is the lack of communication between leadership and employees. The following symptoms of problems that were discovered from observations and interviews ranging from 19 until 22 January 2016. In the Office of the village Western history as a lack of supervision Tanjungpinang against the work of employees. Head never reprimand employees who arrive late or go home early. Little regard history as a way of working its officers especially in serving the community, and giving the decision rarely Head in any existing problems. The purpose of this research is basically Analyze Communications Head in improving public services in the city's Western Neighborhood Office Tanjungpinang Tanjungpinang. As for the Foundation of the informant is 6 people. Data analysis techniques used in this research is descriptive qualitative data analysis techniques. On the basis of the discussion in the previous chapter can be drawn a conclusion in this study i.e. Lurah Tanjungpinang West already can carry out communication with the good, but the results of the research done that to award is indeed not yet able to run well considering the new leader's term in Kelurahan Tanjungpinang West, and in government agencies usually given incentives not personally but through Government

Keywords: Communications, Public Services

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Keberadaan Organisasi tergantung bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan dengan para pegawai yang menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi suatu kinerja didalam organisasi atau kelompok tersebut, serta didukung dengan adanya keikutsertaan pimpinan dalam berpartisipasi bersama para anggotanya dalam menegakkan peraturan yang berlaku serta, menjalankan kerja sama yang baik antara keduanya menyangkut pekerjaan. Sebagaimana diketahui dibalik hubungan struktural yang formal, ada sistem hubungan sosial yang informal, jaringan informal justru memiliki peranan yang cukup penting.

Dalam hal ini menandakan sangat pentingnya komunikasi itu dilaksanakan pimpinan dengan pegawai dalam sebuah organisasi, agar terciptanya suasana dan lingkungan kerja yang nyaman yang bertujuan untuk meningkatkan dan menumbuhkan hubungan kerja yang baik.

Peranan komunikasi oleh pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai adalah merupakan hal yang sangat penting, karena sistem komunikasi yang baik akan meningkatkan aktivitas kerja pegawai serta dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Komunikasi luhur memberikan pemahaman terhadap tujuan pekerjaan, instruksi pekerjaan, menginformasikan kebijakan, dan perhatian terhadap pegawai.

Faktor kepemimpinan adalah inti dari pada manajemen yang merupakan motor penggerak bagi sumber dan fungsi manajemen pelayanan publik. Kepemimpinan ini terdapat dalam hubungan antara manusia, yaitu hubungan mempengaruhi (pemimpin) dan hubungan kepatuhan-ketaatan (bawahan) karena dipengaruhi oleh kewibawaan para pemimpin. Konsep kepemimpinan yang mulai mempelajari tingkah laku pemimpin, baik pemimpin tingkat bawah, menengah dan atas dalam suatu organisasi. Kepemimpinan menjadi salah satu faktor kunci dalam kehidupan organisasi, termasuk pada sektor publik.

Dalam pelayanan publik, pemimpin harus mampu membawa organisasi publik memberikan pelayanan prima. Karena pada hakekatnya dibentuknya organisasi publik adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Goleman (2002), tugas pemimpin adalah menciptakan pada apa yang disebutnya sebagai resonansi (*resonance*) yaitu suasana positif yang mampu membuat seluruh sumber daya manusia dalam organisasi terus mengikatkan diri (*committed*) dan menyumbangkan yang terbaik bagi organisasi.

Salah satu instansi yang menjadi tombak pelayanan terdepan adalah kelurahan. Kelurahan adalah instansi yang langsung melakukan pelayanan kepada masyarakat sehingga dibutuhkan pegawai-pegawai yang mampu menjalankan tugasnya dengan baik. Untuk itu perlu adanya komunikasi yang terjalin antara pimpinan dengan bawahan. Pola komunikasi dalam

sebuah organisasi merupakan bagian yang sangat penting dalam penyampaian informasi dari seorang pimpinan kepada para pegawainya, yaitu meliputi sumber informasi, sebagai pusat ingatan bagi organisasi dan penciptaan gagasan atau ide-ide agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan atau instansi.

Pola komunikasi dalam lingkungan kantor kelurahan dapat dilihat dari cara lurah tersebut memberikan perintah-perintah yang dapat dimengerti oleh pegawainya, cara lurah berkomunikasi dengan baik sehingga lurah dapat lebih memahami kebutuhan dan keinginan yang diperlukan oleh para pegawainya, untuk dapat lebih meningkatkan kinerjanya agar dapat mencapai tujuan organisasi yang diinginkan. Lurah yang dapat memahami dan mengerti akan kebutuhan yang dibutuhkan oleh para pegawainya, membuat para pegawai dapat meningkatkan kinerjanya secara maksimal.

Kelurahan merupakan dasar dari satuan pemerintahan yang terkecil dari suatu komunitas pemerintahan negara. Sehingga boleh dikatakan bahwa keberhasilan dalam melakukan pembangunan juga tergantung dari sejauh mana partisipasi masyarakat setempat beserta aparat pemerintah kelurahan dalam perencanaan pembangunan tersebut. Dalam arti masyarakat harus ikut berpartisipasi dan diberi kepercayaan dan kewenangan yang cukup dalam mengurus rumah tangga kelurahannya, sehingga bisa mandiri. Selain sebagai pelaksana dan perencana program pembangunan, maka para aparat pemerintah

kelurahan juga berperan sebagai pelayan masyarakat dalam dan sesuai dengan potensi dan sumber daya yang dimiliki daerah tersebut. Lurah merupakan pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kelurahan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

Sebagai seorang pemimpin Lurah banyak peran dalam kepemimpinannya antara lain, peran sebagai katalisator dimana lurah harus menumbuhkan pemahaman dan kesadaran orang-orang yang dipimpinnya supaya yakin, bahwa tindakan yang dia lakukan adalah untuk kepentingan semua anggota organisasi. Para anggota supaya merasa, bahwa hasil kerja kepemimpinannya bukan semata-mata menguntungkan semua anggota organisasi secara keseluruhan.

Kemudian peran sebagai fasilitator yaitu Lurah berupaya mendorong dan menumbuhkan kesadaran para anggota organisasi yang dipimpinnya supaya melakukan perubahan yang diharapkan untuk meningkatkan organisasi. Peran sebagai pemecah masalah yaitu Lurah harus mampu bertindak cepat, tepat dan tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi oleh organisasi, dan berusaha memecahkan masalah tersebut. Dan lurah juga harus mampu berperan sebagai komunikator yaitu lurah harus mampu mengkomunikasikan gagasan-gagasannya kepada orang lain, yang selanjutnya

menyampaikannya kepada orang lainnya secara berlanjut. Bentuk komunikasi yang harus dilakukan secara dua arah supaya gagasan yang disampaikan dapat dibahas secara luas, yang mencakup para pelaksana dan khalayak sasaran perlu menguasai teknik berkomunikasi secara efektif.

Salah satu masalah yang sering dihadapi dalam kehidupan organisasi adalah kurangnya komunikasi antara pimpinan dan pegawai. Komunikasi yang baik diperlukan agar program kerja yang telah ditetapkan dapat diselesaikan dengan lancar. Proses, pola, dan komunikasi organisasi merupakan sarana yang diperlukan untuk mengkoordinasikan dan mengarahkan pekerjaan kepada tujuan dan sasaran.

Konsep Komunikasi adalah Komunikasi merupakan suatu aktivitas atau peristiwa tranmisi informasi, yang merupakan proses penyampaian informasi antara individu dengan individu atau individu dengan kelompok, melalui sistem simbol yang umum digunakan seperti pesan verbal dan tulisan serta melalui isyarat atau simbol lainnya.

Dari uraian diatas penulis ingin untuk meneliti dan mengetahui lebih lanjut, Untuk itu, rencana penulisan dengan penelitian yang berjudul: **“ANALISIS KOMUNIKASI LURAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TANJUNGPINANG BARAT KOTA TANJUNGPINANG”**.

Perumusan Masalah

Seperti yang kita ketahui bahwasanya tanpa adanya fungsi

komunikasi oleh pimpinan yang baik dan kinerja pegawai yang tinggi, maka pelaksanaan tugas yang telah di programkan tidak akan tercapai pada sasaran, karena kinerja merupakan hasil proses pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan yang di tetapkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut: **“Bagaimana Analisis Komunikasi lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanjungpinang Barat Kota Tanjungpinang?”**.

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini mencapai hasil yang optimal, perlu dirumuskan tujuan yang terarah dari penelitian ini. Untuk itu penulis mencoba merumuskan sebagai berikut: Menganalisis Komunikasi lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanjungpinang Barat Kota Tanjungpinang

2. Kegunaan Penelitian

Setelah mengidentifikasi dan merumuskan masalah tersebut di atas, maka penulis berharap penelitian ini dapat berguna:

a. Untuk Lembaga Akademik

Dengan adanya tulisan penelitian ini dapat memberikan referensi dan data untuk penelitian-penelitian berikutnya khususnya dalam hal fungsi-fungsi komunikasi oleh pemimpin.

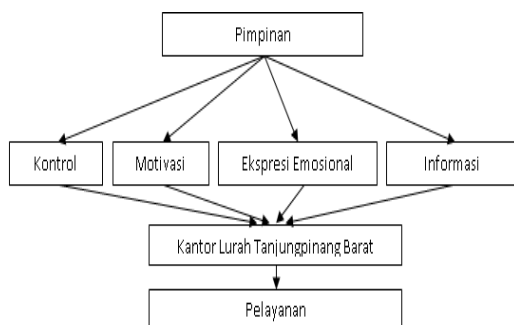
b. Untuk Instansi Pemerintah Kota Tanjungpinang

Diharapkan dengan adanya penelitian ini mampu

memberikan masukan dan sumbang saran agar fungsi komunikasi dapat terjalin dengan baik antara pimpinan dan bawahan dalam menjalankan tugas yang diberikan.

Kerangka Berfikir

Kerangka Berpikir adalah penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan kita. Kerangka berpikir iini disusun dengan berdasarkan pada tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan atau terkait. Dalam penelitian ini kerangka perfikir mengacu pada pada permasalahan fungsi komunikasi. Komunikasi dalam sebuah organisasi maupun kelompok menurut Robbins (2008:5) memiliki empat fungsi yaitu, Kontrol, Motivasi, Ekspresi Emosional, dan Informasi. Dalam hal ini dapat dilihat dari dimensi sebagai berikut:



\Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2012:11) “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih

tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara satu variabel dengan variabel yang lain”. Dengan demikian, penelitian ini bermaksud untuk mengumpulkan data tentang Analisis Komunikasi lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanjungpinang Barat Kota Tanjungpinang

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi pada Kelurahan Tanjungpinang Barat secara administratif Kelurahan ini terletak di Jalan Bali. Alasan mengambil lokasi penelitian di Kelurahan Tanjungpinang Barat dikarenakan kelurahan merupakan salah satu instansi yang menjadi tombak pelayanan terdepan adalah kelurahan. Kelurahan adalah instansi yang langsung melakukan pelayanan kepada masyarakat sehingga dibutuhkan pegawai-pegawai yang mampu menjalankan tugasnya dengan baik. Untuk itu perlu adanya pelaksanaan fungsi komunikasi yang baik dari Lurah kepada pegawainya.

3. Informan

Informan adalah objek penting dalam sebuah penelitian. Informan adalah orang-orang dalam latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Oleh sebab itu kita sangat membutuhkan Informan. tanpa seorang

Informan kita tidak mungkin mendapatkan hasil atau inti dari sebuah penelitian. Informan juga harus benar-benar memahami tentang permasalahan penelitian, itu dikarenakan akan mempengaruhi valid atau tidaknya data yang kita teliti, dan hal itu pun mempengaruhi keabsahan data yang kita teliti. Informan dalam penelitian ini adalah 3 orang kepala seksi di kelurahan, kemudian 3 orang staff.

Informan dalam penelitian ini diambil karena pertimbangan bahwa 3 orang kepala seksi adalah orang-orang yang sering melakukan komunikasi dengan pimpinannya, Lurah lebih sering melakukan komunikasi dengan kepala seksi sebelum dengan stafnya seperti memberikan perintah maupun memberikan informasi. Kemudian diambil 3 orang staff khusus bagian pelayanan karena pada bagian ini Lurah harus melakukan komunikasi yang baik agar para staf mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Jenis Sumber Data

1. Data primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari Informan melalui wawancara yang menjadi sasaran penelitian yang meliputi data tentang Analisis Komunikasi Lurah Dalam

Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanjungpinang Barat Kota Tanjungpinang

2. Data Sekunder

Yaitu data pendukung yang melengkapi data primer, yang diperoleh melalui dokumen-dokumen atau laporan tertulis, data kepegawaian, seperti data tentang gambaran yang berhubungan dengan permasalahan penelitian, laporan rapat yang dipimpin oleh pimpinan, disposisi, agenda kegiatan harian pegawai dan surat tugas yang diberikan pimpinan kepada pegawai pada Kantor Kelurahan Tanjungpinang Barat Kota Tanjungpinang.

5. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Observasi

Menurut Sugiyono (2012:166) teknik observasi merupakan suatu proses yang kompleks dan sulit, yang tersusun dari berbagai proses biologis dan proses psikologis diantaranya yang terpenting adalah pengamatan dan ingatan. Dalam penelitian ini, observasi yang digunakan yaitu observasi terstruktur yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang diamati, kapan dan dimana tempatnya, dengan alat pengumpul data yaitu Check list. Dalam penelitian ini observasi akan dilakukan untuk melihat bagaimana

Analisis Komunikasi lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanjungpinang Barat Kota Tanjungpinang. Dan media yang dilakukan oleh pimpinan dalam berkomunikasi seperti lembar disposisi, notulen rapat, dan agenda kegiatan harian.

2. Teknik Wawancara

Yaitu melakukan tanya jawab secara langsung dengan beberapa pegawai yang dianggap sudah mengetahui secara baik bagaimana selama ini Analisis Komunikasi lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanjungpinang Barat Kota Tanjungpinang, dan salah satu pegawai tersebut yang nantinya akan digunakan sebagai *key informan* mengenai masalah-masalah penelitian, sedangkan alat yang digunakan adalah pedoman wawancara.

Analisa Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian Analisis Komunikasi lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanjungpinang Barat Kota Tanjungpinang adalah analisa data kualitatif yaitu dengan melakukan terlebih dahulu mendeskripsikan, memverifikasi, menginterpretasikan untuk kemudian dianalisis sehingga memperoleh suatu kesimpulan. Moleong (2011:35) menyatakan analisa dan kualitatif adalah proses pengorganisasian, dan pengurutan

data kedalam pola dan kategori serta satu uraian dasar, sehingga dapat dikemukakan tema yang seperti disarankan oleh data. Adapun langkah – langkah analisa data yang dilakukan adalah : (1) menelaah dari semua data yang tersedia dari berbagai sumber, (2) reduksi data yang dilakukan dengan membuat abstraksi, (3) menyusun data kedalam satuan-satuan, (4) pengkategorian data sambil membuat koding, (5) mengadakan pemeriksaan keabsahan data, dan (6) penafsiran data secara deskripsif.

LANDASAN TEORITIS

A. Kepemimpinan

Salah satu bentuk konkrit yang menunjukkan bahwa manusia sebagai unsur terpenting dalam organisasi adalah harus adanya seorang pemimpin dalam organisasi. Menurut Handoko (1995:294) “Kepemimpinan merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mempengaruhi orang-orang lain untuk bekerja mencapai tujuan dan sasaran”. Selain itu, harus ada perangkat peraturan-peraturan yang mengatur anggota organisasi dalam melaksanakan pekerjaannya. Peraturan tersebut dimaksudkan agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana dan demi tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Menurut Bafadal (2003:47) bahwa pemimpin dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses mempengaruhi, mendorong, mengajak, menggerakkan dan menuntun orang lain dalam proses kerja berfikir, bersikap, dan bertindak sesuai dengan aturan yang berlaku dalam rangka mencapai

tujuan yang telah ditetapkan. Thoha (2004:92) mengatakan bahwa pemimpin adalah suatu bentuk pembinaan Karyawan sebagai proses, hasil atau pertanyaan menjadi lebih baik, dalam hal mewujudkan adanya perubahan, kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evaluasi, atau berbagai kemungkinan atas sesuatu untuk melaksanakan tugas organisasi dengan efisien dan efektif.

Berdasarkan pengertian teori di atas, pemimpin mempunyai dua pengertian yaitu pemimpin dan kepemimpinan itu sendiri. pemimpin adalah orang yang memimpin sekelompok orang atau lebih (Organisasi) dan kepemimpinan diartikan sebagai kemampuan dan aktifitas seorang dalam mengendalikan, memimpin, mempengaruhi pikiran, perasaan dan tingkah laku orang lain untuk tujuan bersama.

B. Organisasi

Organisasi merupakan alat untuk melaksanakan tujuan tertentu melalui orang-orang yang ada dalam organisasi tersebut. Organisasi adalah tempat dimana kegiatan manajemen dijalankan, dan dalam pengertian sebagai proses dinamis organisasi memperhatikan dan menyoroti interaksi antar orang-orang atau anggota organisasi itu". Organisasi atau kelompok sebagai wadah atau tujuan baik pribadi maupun bersama keberadaannya tergantung bagaimana pemimpin melaksanakan tugasnya secara efektif, serta didukung dengan adanya partisipasi para anggota atau bawahan untuk senantiasa menegakkan peraturan, mentaati perintah pimpinan dan berusaha

menjalankan kerjasama yang baik antara sesama pekerja.

Pace dan Faules (2002:31) Menjelaskan bahwa " Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan yang hirarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan ". Dalam melaksanakan peranannya, seorang pemimpin harus dapat melakukan komunikasi yang baik dengan bawahannya agar muncul suatu motivasi kerja dan meningkatkan kedisiplinan para pegawai, hal ini biasa dilakukan seorang pimpinan sesuai dengan kemampuan dan caranya sendiri. Sehingga dengan kata lain terdapat pengaruh antara kemampuan komunikasi yang diterapkan pimpinan terhadap produktivitas kerja pegawai. Menurut Ermaya (1997:11) "Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang pemimpin untuk mengendalikan pikiran, perasaan atau dengan tingkah laku orang lain, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya". Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepemimpinan mempunyai unsur-unsur antara lain yaitu:

1. Kepemimpinan mempengaruhi orang lain, bawahan atau kelompok.
2. Adanya kerjasama antara staf dan bawahan.
3. Dalam upaya pencapaian tujuan organisasi.

Sebagaimana dimaklumi bahwa metode kepemimpinan lebih ditujukan kepada kemampuan penguasaan pengikut dan situasi, tepatnya mencari perpaduan antara pemimpin, pengikut dan situasi.

Setiap pemimpin harus berusaha memahami watak dan kondisi pengikut serta situasi untuk selanjutnya membutuhkan metode dan peranan yang tepat dan situasi untuk mengembangkannya.

C. Komunikasi

Komunikasi adalah keterampilan yang sangat penting dalam kehidupan manusia, dimana dapat kita lihat komunikasi dapat terjadi pada setiap gerak langkah manusia. Istilah komunikasi berasal dari kata Latin *Communicare* atau *Communis* yang berarti sama atau menjadikan milik bersama. Manusia adalah makhluk sosial yang tergantung satu sama lain dan mandiri serta saling terkait dengan orang lain dilingkungannya.

Komunikasi adalah proses mengirim dan menerima pesan, serta dikatakan efektif jika pesan tersebut dapat dimengerti dan menstimulasi tindakan atau mendorong orang lain untuk bertindak sesuai dengan pesan tersebut, yang diungkapkan oleh Bovee (dalam Haryadi:2009:83).

Hal yang dikemukakan oleh Robbins (2002:13) yaitu: “Jaringan (*network*) komunikasi menetapkan saluran-saluran tempat informasi mengalir”. Saluran ini mempunyai 2 macam yaitu :

1. Jaringan formal biasanya vertikal, mengikuti rantai wewenang, dan terbatas pada komunikasi yang berhubungan dengan tugas.
2. Jaringan informal biasanya seperti bisikan–bebas untuk bergerak kesegala arah, melewati tingkat-tingkat wewenang, dan kemungkinan besar memenuhi kebutuhan

sosial anggota kelompok karena mempermudah penyelesaian tugas.

Jaringan merupakan sebuah sistem dari garis komunikasi yang berhubungan dengan pengirim dan penerima di dalam sebuah fungsi sosial organisasi, yang mempengaruhi perilaku individu yang bekerja di dalamnya dan posisi individu yang bekerja dalam jaringan tersebut serta memainkan peranan kunci dalam menentukan perilaku, dan perilaku orang yang mereka pengaruh. Memandang kondisi komunikasi organisasi sebagai jaringan informasi mengimplikasikan hakikat dan dinamika perilaku. Selain itu dengan adanya sistem komunikasi sebagai kelompok sub sistem, maka akan memudahkan kita untuk mengetahui tentang keempat sub sistem yang utama tersebut.

Menurut Widjaja (2008:29) mengatakan “komunikasi adalah suatu tingkah laku, perbuatan atau kegiatan penyampaian atau pengoperan lambang-lambang yang mengandung makna atau arti. Atau perbuatan penyampaian suatu gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain. Atau suatu pemindahan atau penyampaian informasi mengenai pikiran dan perasaan”.

Steers dalam Sihombing (1997:88) mengidentifikasi lima macam hambatan yang dapat mengurangi efektifitas komunikasi keorganisasian, yaitu:

1. Adanya distorsi terhadap pesan yang disalurkan dalam komunikasi.
2. Adanya bagian informasi yang dihilangkan baik secara

sadar maupun tidak sadar oleh pengirim pesan.

3. Volume data dan informasi yang ditransmisikan atau yang diterima oleh penerima dalam komunikasi terlalu banyak.
4. Penyampaian pesan yang tidak tepat sehingga mengurangi manfaatnya.
5. Faktor terakhir yang harus diperhitungkan dalam adalah faktor penerima oleh penerima terhadap pesan yang disampaikan, misalnya penerima menolak menerima pesan yang disampaikan kepadanya karena pesan tersebut disampaikan secara tidak wajar.

Selanjutnya Mangkunegara (2001:145) Mengatakan bahwa “Komunikasi dapat diartikan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud”.

Komunikasi ini merupakan saluran yang paling sering digunakan dalam organisasi. Arus komunikasi ini adalah pengiriman pesan dari pimpinan (supervisi) ke bawahan (subordinate). Arus ini digunakan untuk mengirim perintah, petunjuk, tujuan, kebijakan, memorandum untuk pekerja pada tingkat yang lebih rendah dalam organisasi. Masalah yang paling mendasar adalah bahwa komunikasi dari atas ke bawah hanya mempunyai satu arah saluran, yakni tidak menyediakan feedback (umpan balik) dari pekerja dalam organisasi

itu. Asumsinya adalah bahwa jika pekerja mengetahui apa yang diketahui oleh manajer, maka mereka akan memaksakan diri untuk menyelesaikan masalah organisasi/perusahaan. Artinya, informasi mengarah pada pemahaman dan pemahaman menghasilkan tindakan-tindakan serta penyelesaian yang diinginkan. Komunikasi memperkuat motivasi dengan menjalankan apa yang harus dijalankan, seberapa mereka bekerja dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang standar. Gie (1996:60) “Komunikasi adalah suatu rangkaian kegiatan yang menyampaikan warta dari segi seseorang kepada orang lain dalam rangka usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu”. Lebih lanjut dikemukakan oleh Effendi (2005:11) Yang dimaksud dengan komunikasi disini ialah :

“Mekanisme dimana terdapat hubungan antar manusia dan yang memperkembangkan semua lambang pikiran, bersama sama dengan alat-alat menyiarkannya dalam ruang dan merekamnya dalam waktu. Komunikasi memberikan informasi yang diperlukan individu dan kelompok untuk mengambil keputusan melalui penyampaian data guna mengenali dan mengevaluasi pilihan-pilihan yang alternatif”.

Menurut Kenneth dan Garry dalam Umar (2003:22) “Komunikasi dapat didefinisikan sebagai penyampaian informasi antara dua orang atau lebih, yang juga meliputi pertukaran informasi antara manusia dan mesin”. Komunikasi dapat

terjadi karena adanya komponen komunikator yang mengirimkan pesan yang diekspresikan (*Encoded*) melalui lambang dalam bentuk bahasa, pesannya disampaikan melalui perantara, yaitu: Media komunikasi dan selanjutnya, pesan diterima oleh penerima pesan (*Receivent*) yang selanjutnya pesan itu di ubah/ditafsirkan (*Decoded*). Menurut Robbins (2008:5) dalam sebuah kelompok atau organisasi, komunikasi memiliki empat fungsi utama yaitu :

1. *Kontrol*,
Komunikasi dengan cara-cara tertentu bertindak untuk mengontrol perilaku anggota.
2. *Motivasi*,
Komunikasi menjaga motivasi dengan cara menjelaskan kepada para karyawan mengenai apa yang harus dilakukan, seberapa baik pekerjaan mereka, dan apa yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kinerja sekiranya hasilnya kurang baik.
3. *Ekspresi emosional*,
Komunikasi menyediakan jalan keluar bagi ekspresi emosional dari perasaan-perasaan dan untuk memenuhi kebutuhan sosial
4. *Informasi*,
Komunikasi memberikan informasi yang dibutuhkan oleh individu dan kelompok untuk mengambil keputusan dengan cara menyampaikan data untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan-pilihan alternatif yang ada.

Sebelum komunikasi berlangsung, tujuan yang dinyatakan sebagai pesan yang harus disampaikan dari sumber ke penerima dan diteruskan melalui sejumlah media yang menerjemahkan pesan yang akan dikirim. Bagaimana cara pegawai menyampaikan makna diantara mereka yang menjadi penghubung suatu tujuan kerja yang akan dicapai bersama yang pada dasarnya mengandalkan beberapa komunikasi yang seperti dikemukakan oleh Shanon dan Weaver dalam Hafied (2006:19-20) “Bahwa komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling pengaruh mempengaruhi satu sama lainnya, sehingga atau tidak sengaja, tidak terbatas pada bentuk komunikasi menggunakan verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni dan teknologi”. Lebih lanjut dinyatakan oleh Robbins (2002:395) komunikasi terbagi menjadi tiga metode dasar yaitu :

- a. *Komunikasi Lisan*
Komunikasi lisan adalah sarana utama yang menyampaikan pesan seperti pidato, percakapan dua orang, dan diskusi yang merupakan suatu kecepatan dan umpan balik yang dihasilkan dari penyampaian komunikasi tersebut.
- b. *Komunikasi Tertulis*
Komunikasi tertulis adalah suatu sarana komunikasi yang dikirimkan via kata-kata atau symbol yang ditulis melalui suatu alat penghubung seperti memo, surat, email,

faksimili, laporan berkala, dan papan pengumuman.

c. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi non verbal adalah sarana komunikasi yang mencakup gerakan tubuh, intonasi, atau tekanan yang diberikan pada kata-kata, ekspresi wajah dan jarak fisik antara pengirim dan penerima.

Komunikasi memiliki peran penting dalam mengendalikan perilaku seseorang dengan beberapa cara yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan atau kepentingan kelompok dan kepentingan pribadi. Sebelum membuat terlalu banyak generalisasi mengenai komunikasi dan memberikan proses komunikasi itu,

Menurut Davis dalam Gie (1996:62) komunikasi yang lebih baik menghasilkan pelaksanaan pekerjaan yang lebih baik, sedang persatu paduan antara kemahiran kerja dan kemauan kerja itu akan menghasilkan karya yang terbaik.

Gie (1996:60) menjelaskan bahwa "komunikasi adalah suatu rangkaian kegiatan yang menyampaikan warta dari segi seseorang kepada orang lain dalam rangka usaha kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu". Menurut Farland dalam Handyaningrat (2009:81) "komunikasi adalah proses interaksi atau hubungan saling pengertian satu sama lain antar manusia". Proses interaksi atau hubungan satu sama lain yang dikehendaki oleh seseorang, dengan maksud agar dapat diterima dan dimengerti antar sesama nya. Saling pengertian antar seseorang, maksud

penyampaiaannya tidak hanya dengan kata-kata tetapi juga secara tertulis maupun secara lisan.

Saluran Komunikasi dapat dilakukan melalui komunikasi formal dan informal. Menurut Downs dalam Suprpto (2009:115) bahwa saluran komunikasi formal dan informal dalam suatu organisasi adalah bersifat saling melengkapi dan mengisi, apabila saluran formal dihambat maka saluran informal tumbuh dengan subur. Sebagaimana diketahui dibalik hubungan struktural yang formal, ada sistem hubungan sosial yang informal, jaringan informal justru memiliki peranan yang cukup penting, salah satu penemuan klasik dari studi yang dilakukan Hawthorne adalah betapa pentingnya hubungan-hubungan informal dalam menentukan produktifitas kerja.

Dalam hal ini menandakan sangat pentingnya komunikasi itu dilaksanakan pimpinan dan pegawai dalam sebuah organisasi, agar terciptanya suasana dan lingkungan kerja yang nyaman yang bertujuan untuk meningkatkan dan menumbuhkan hubungan kerja yang baik.

D. Pelayanan

Pemerintah sebagai abdi masyarakat atau negara memiliki fungsi utama untuk mengadakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan. Sifat yang menonjol dari administrasi adalah bersifat pelayanan yang bertujuan membantu pekerjaan organisasi secara keseluruhan. Menurut Sianipar (2005:5), pelayanan diartikan sebagai cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus,

menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang, atau sekelompok orang, artinya yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi dan organisasi.

Menurut Miftah Toha (2003:44) bahwa salah satu sifat yang sangat menonjol dari administrasi adalah bercorak pelayanan dan usaha kerja sama sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang diinginkan. Menurut Sedarmayanti (2000:195), mengatakan pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dari administrasi negara. Kata Pelayanan dalam Bahasa Inggris sama artinya dengan *service*, oleh Hard dan Stapleton (2005:62) *service* diartikan sebagai pekerjaan yang dilakukan untuk orang lain, oleh seseorang atau organisasi dimana tidak terlibat pengalihan barang-barang.

Sedangkan pelayanan publik menurut Moenir (2008:12), "Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Siagian (2002:133-134), yang menyatakan bahwa untuk para pegawai dalam bersikap serta perilaku hendaknya berpedoman pada :

- 1) Dasar hukum yang jelas

- 2) Hak dan kewajiban warga negara yang dilayani dinyatakan secara terbuka
- 3) Interaksi berlangsung secara rasional dan obyektif.

Menurut Moenir (2009:27) bahwa yang dimaksud pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung yang pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan. Karena itu, pelayanan merupakan proses dan sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan masyarakat.

Sedangkan Lansdale (2001:3) yang dikutip Soesilo Zuhar (JAN:2001:4) mengartikan *service* sebagai memberikan manfaat kepada seseorang dengan menyediakan jasa atau barang yang bermanfaat bagi mereka. Menurut Davidow yang dikutip oleh Soesilo Zuhar (JAN:2001 : 4) menyebutkan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkatkan daya atau nilainya terhadap pelanggan.

Menurut Moenir (2009:26) yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil unit sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pada kesempatan lain yang dimaksud pelayanan publik Moenir (2009:41) mengidentifikasi dari pada pelayanan yang secara umum didambakan, yaitu kemudahan dalam pengurusan

kepentingan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih serta mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintahan mempunyai dampak yang luas bagi masyarakat baik dampak dari segi positif maupun negatif. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan yang baik harus ditunjang dengan fasilitas yang memadai agar semua dapat berjalan dengan lancar.

Dari pengertian pelayanan sebagaimana menurut pertimbangan pendapat-pendapat para ahli yang telah teruraikan tadi diatas, pengertian pelayanan yaitu suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat/instansi dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat baik yang berupa barang maupun jasa sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Prinsip-prinsip Pelayanan Publik Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan.
Kejelasan ini menyangkut kejelasan dalam hal :
 - a) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik.

- b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
- 3) Kepastian Hukum
Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
 - 4) Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 - 5) Keamanan.
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - 6) Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.
 - 7) Kelengkapan saran dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya

- yang memadai termasuk penyediaan sarana dan prasarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika)
- 8) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun serta memberikan pelayanan dengan baik.
- 9) Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib dan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

Dari penjelasan tentang prinsip-prinsip pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya dengan mengerti bagaimana memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang ada. Dengan kata lain, prinsip-prinsip pelayanan digunakan sebagai acuan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik. Selain itu prinsip-prinsip pelayanan dapat memudahkan masyarakat dalam menilai kinerja para aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada mereka.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari

beberapa dimensi yang dipaparkan oleh Sinambela (2008:6) yaitu :

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. keseimbangan hak dan kewajiban

Dari beberapa hal tersebut diatas jelas dipaparkan hal-hal yang harus diperhatikan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Jika dihubungkan dengan administrasi publik pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat.

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan dan Peraturan Menteri Dalam negeri Nomor 36 Tahun 2007 tentang Pelimpahan Urusan Pemerintahan Kabupaten/Kota kepada Lurah dan ditindaklanjuti dengan diterbitkannya Peraturan Walikota Nomor 63 Tahun 2009 tentang Pelimpahan sebagian urusan Bidang Pemerintahan, Pembangunan, Pembinaan Kemasyarakatan dan Pelayanan Publik dari Walikota Tanjungpinang kepada Lurah dan Keputusan Walikota Tanjungpinang Nomor 676 Tahun 2009 tentang Rincian Pelimpahan Sebagian Urusan bidang Pemerintahan, Pembangunan, Pembinaan Kemasyarakatan dan Pelayanan Publik dari Walikota Tanjungpinang kepada Lurah.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan tersebut, maka

Tanjungpinang yang merupakan sebuah Kota memiliki Kelurahan yang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Urusan pemerintahan disesuaikan dengan kebutuhan kelurahan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas. Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh Lurah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat. Lurah dibantu oleh perangkat kelurahan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walikota. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Pasal 5 lurah mempunyai tugas:

- a. pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan;
- b. pemberdayaan masyarakat;
- c. pelayanan masyarakat;
- d. penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- e. pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; dan
- f. pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Tanjungpinang maka Pemerintah Kota Tanjungpinang terbagi dalam 4 (empat) Kecamatan yaitu : Kecamatan Tanjungpinang Barat, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kecamatan Tanjungpinang Kota dan Kecamatan Bukit Bestari.

Kelurahan Tanjungpinang Barat merupakan salah satu Kelurahan yang berada di wilayah kerja Kecamatan Tanjungpinang barat sejak dari tahun 2002 berbagai aktifitas dalam menjalankan roda pemerintahan di Tanjungpinang Barat. Pelayanan kepada masyarakat prioritas utama yang merupakan program kerja untuk memperlancar pembangunan di segala bidang.

Letak Kelurahan Tanjungpinang Barat kecamatan Tanjungpinang Barat Kota Tanjungpinang berbatasan dengan :

- Sebelah Utara :
Kelurahan Tanjungpinang Kota
- Sebelah Selatan :
Kelurahan Kampung Baru
- Sebelah Barat :
Kelurahan Penyengat.
- Sebelah Timur :
Kelurahan Bukit Cermin.

DATA DAN PEMBAHASAN

1. Kontrol

Untuk mengetahui komunikasi yang dilakukan pada Kelurahan Tanjungpinang Barat, maka dalam penelitian ini peneliti telah menentukan ukuran yang akan digunakan dalam melihat dimensi kontrol tersebut melalui indikator:

a. Memberikan pengarahan yang berhubungan dengan pekerjaan.

Setelah dilakukan observasi dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk kontrol yang dilakukan oleh Lurah Tanjungpinang Barat sudah berjalan cukup baik. Ini dapat dilihat dari dua dimensi yang menunjukkan bahwa dalam kontrol terhadap pegawai pemimpin dapat

menjalankannya dengan baik walaupun beberapa kali untuk apel pagi pimpinan berhalangan tidak memimpin apel ini dikarenakan ada tugas luar yang harus diselesaikan yang tugas itu juga berhubungan dengan instansi yang dipimpinnya.

Untuk pemeriksaan laporan hasil kerja juga sudah dilaksanakan bahkan dapat dikatakan rutin dan belum pernah ditinggalkan oleh Lurah Tanjungpinang Barat mulai dari laporan perminggu, perbulan atau langsung turun kelapangan memantau kegiatan yang dilakukan oleh para bawahannya. Begitu juga dengan laporan. Jika pimpinan tidak dapat berada ditempat maka seharusnya pimpinan selalu meminta laporan hasil kerja kepada pegawainya. Hal ini dilakukan agar pimpinan dapat mengontrol kegiatan atau pekerjaan yang dikerjakan bawahannya. Hal ini sudah terlaksana dengan baik pada Kelurahan Tanjungpinang Barat.

2. Motivasi

Dari Jawaban beberapa informan dapat dianalisa bahwa untuk penghargaan memang belum dapat berjalan dengan baik mengingat masa jabatan pimpinan yang baru di Kelurahan Tanjungpinang Barat, dan dalam instansi pemerintah biasanya insentif diberikan bukan secara pribadi tetapi lewat Pemerintah. Insentif yang diberikan juga didapatkan oleh seluruh pegawai tidak hanya untuk mereka yang mempunyai tugas-tugas penting dan berprestasi saja tetapi untuk semua pegawai, yang diharapkan lewat insentif dapat meningkatkan kinerja seorang pegawai.

Dalam bentuk Piagam juga belum pernah diberikan karena

pimpinan masih baru menjabat sebagai Lurah Tanjungpinang Barat. Padahal dalam kenyataannya sebuah instansi tempat bekerjalah yang sangat mengetahui siapa saja orang-orang yang seharusnya mendapat penghargaan dan yang mendapat teguran.

Seorang pemimpin dalam hal ini Lurah Tanjungpinang Barat memiliki fungsi yaitu untuk memberikan semangat kepada para pegawainya dalam bekerja. Banyak hal yang dapat pimpinan lakukan salah satunya adalah dengan memberikan penghargaan kepada pegawai seperti memberi reward bagi para pegawai yang telah bekerja dengan baik dan berprestasi. Hal ini tentu saja akan menjadi semangat tersendiri bagi para pegawai bahwa setiap yang mereka kerjakan selalu mendapat perhatian dari pimpinan.

3. Ekspresi emosional

Komunikasi non verbal adalah sarana komunikasi yang mencakup gerakan tubuh, intonasi. Setiap saat Lurah dapat memberikan pesan secara verbal, terkadang juga memberi pesan yang nonverbal. Hal ini dapat dilihat dari indicator:

a. pemimpin dapat memberikan ekspresi secara langsung pada pegawai yang berbuat kesalahan dengan cara menggerakkan anggota tubuh/badan, intonasi atau penekanan yang diberikan dengan kata-kata, dan ekspresi wajah.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan diatas maka dapat dianalisa bahwa Lurah jarang memberikan ekspresi secara langsung untuk menunjukkan apa yang ia rasakan. Padahal mungkin saja metode ini termasuk metode komunikasi yang terbaik,

tidak perlu berbicara para pegawai juga akan mengetahui apa yang dirasakan oleh pemimpin. Komunikasi nonverbal adalah proses komunikasi dimana pesan disampaikan tidak menggunakan kata-kata. Contoh komunikasi nonverbal ialah menggunakan gerak isyarat, bahasa tubuh, ekspresi wajah dan kontak mata, penggunaan objek seperti pakaian, potongan rambut, dan sebagainya, simbol-simbol, serta cara berbicara seperti intonasi, penekanan, kualitas suara, gaya emosi, dan gaya berbicara.

Komunikasi Non-verbal seringkali digunakan untuk menggunakan perasaan dan emosi seseorang. Jika pesan yang diterima menggunakan sistem verbal tidak menunjukkan kekuatan pesan, maka anda dapat menerima tanda-tanda non-verbal lainnya sebagai pendukung. Komunikasi non-verbal seringkali disebut komunikasi tanpa kata, karena memang tidak menggunakan kata-kata.

b. Untuk membentuk kedisiplinan pegawai pemimpin yaitu Lurah Tanjungpinang Barat memberikan contoh dengan berperilaku disiplin.

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Lurah Tanjungpinang Barat sudah dapat menunjukkan perilaku yang baik untuk di contoh oleh para pegawai. Ketika kita berkomunikasi, kita menterjemahkan gagasan kita ke dalam bentuk lambang (verbal atau nonverbal). Proses ini lazim disebut penyandian (encoding). Bahasa adalah alat penyandian, tetapi alat yang tidak begitu baik (lihat keterbatasan bahasa di atas), untuk itu diperlukan kecermatan dalam

berbicara, bagaimana mencocokkan kata dengan keadaan sebenarnya, bagaimana menghilangkan kebiasaan berbahasa yang menyebabkan kerancuan dan kesalahpahaman. Begitu juga dengan komunikasi non verbal. Pesan nonverbal merupakan cara komunikasi yang lebih efisien dibandingkan dengan pesan verbal. Pesan nonverbal merupakan sarana sugesti yang paling tepat. Ada situasi komunikasi yang menuntut kita untuk mengungkapkan gagasan dan emosi secara tidak langsung. Sugesti ini dimaksudkan menyarankan sesuatu kepada orang lain secara implisit (tersirat).

4. Informasi

Dimensi keempat dari fungsi-fungsi komunikasi oleh pimpinan pada Kelurahan Tanjungpinang Barat adalah dimensi informasi Adapun indikator dari dimensi informasi adalah

a. memberikan informasi terhadap hal-hal baru, dan informasi yang diberikan pimpinan lewat rapat atau disposisi kepada bawahan berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan.

Dari beberapa jawaban yang diberikan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pada Kelurahan Tanjungpinang Barat, komunikasi sudah berjalan dengan baik. Termasuk dalam kegiatan rapat yang dijadikan salah satu tempat pimpinan memberikan suatu informasi yang baru kepada bawahannya. Lewat disposisi juga sudah dilaksanakan dengan baik sehingga tidak terjadi miskomunikasi dalam pelaksanaan tugas di Kelurahan Tanjungpinang Barat.

Rapat adalah tempat dimana pimpinan dapat menginformasikan

segala informasi yang baru dan harus beliau sampaikan kepada bawahannya. Rapat juga menjadi satu wadah pertemuan dimana pimpinan dan bawahannya dapat mengkomunikasikan setiap hal yang ditemui dalam pelaksanaan pekerjaan. Pada Kelurahan Tanjungpinang Barat, rapat rutin dilakukan dan dipimpin oleh Lurah Tanjungpinang Barat. Rapat dilakukan untuk membahas informasi baru dan hal-hal yang memang dianggap perlu dikomunikasikan bersama.

Begitu juga disposisi, disposisi adalah alat komunikasi tertulis yang ditujukan kepada bawahan yang berisi informasi atau perintah dari pimpinan. Pada Kelurahan Tanjungpinang Barat disposisi sudah berjalan baik. Pimpinan sering menggunakan disposisi kepada bawahannya dalam perintah yang diberikannya. Dari kedua hal diatas, rapat dan disposisi dapatlah disimpulkan bahwa fungsi komunikasi lurah dalam hal ini pemberian informasi sudah berjalan baik pada Kelurahan Tanjungpinang Barat.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik suatu kesimpulan dalam penelitian ini yaitu Lurah Tanjungpinang Barat sudah dapat melaksanakan komunikasi dengan baik, hal ini dapat dilihat dari hasil masing-masing dimensi antara lain sebagai berikut :

1. Pada dimensi Kontrol dapat diketahui bahwa untuk kontrol yang dilakukan oleh

Lurah Tanjungpinang Barat sudah berjalan cukup baik. Ini dapat dilihat dari dua dimensi yang menunjukkan bahwa dalam kontrol terhadap pegawai pemimpin dapat menjalankannya dengan baik walaupun beberapa kali pimpinan berhalangan dikarenakan ada tugas luar yang harus diselesaikan yang tugas itu juga berhubungan dengan instansi yang dipimpinnya. Untuk pemeriksaan laporan hasil kerja juga sudah dilaksanakan bahkan dapat dikatakan rutin dan belum pernah ditinggalkan oleh Lurah Tanjungpinang Barat mulai dari laporan perminggu, perbulan atau langsung turun kelapangan memantau kegiatan yang dilakukan oleh para bawahannya

2. Pada dimensi motivasi dapat diketahui dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa untuk penghargaan memang belum dapat berjalan dengan baik mengingat masa jabatan pimpinan yang baru di Kelurahan Tanjungpinang Barat, dan dalam instansi pemerintah biasanya insentif diberikan bukan secara pribadi tetapi lewat Pemerintah. Insentif yang diberikan juga didapatkan oleh seluruh pegawai tidak hanya untuk mereka yang mempunyai tugas-tugas penting dan berprestasi saja tetapi untuk semua pegawai, yang diharapkan lewat

insentif dapat meningkatkan kinerja seorang pegawai.

3. Pada dimensi ekspresi emosional dapat diketahui bahwa Lurah Tanjungpinang Barat sudah dapat menunjukkan perilaku yang baik untuk di contoh oleh para pegawai. Seperti datang pagi, pulang tepat waktu, pakaian rapi dan lain sebagainya. Dan untuk hal ini beliau sangat kosen untuk menjalankannya
4. Pada dimensi informasi dapat diketahui bahwa bahwa untuk informasi yang diberikan selama ini pimpinan sudah menjalankan dengan baik. Ini dapat dilihat dari beberapa informasi baru yang didapatkan akan segera diberitahukan kepada setiap bagian sesuai kebutuhan informasi tersebut. Tugas pimpinan mentransfer apa yang ia dapatkan untuk dijalankan oleh para bawahannya. Pimpinan memang tidak selalu menyampaikan secara langsung tetapi lewat jenjang-jenjang hirarki yang ada di instansi tersebut khususnya dalam hal ini adalah Kelurahan Tanjungpinang Barat.

B. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Lurah Tanjungpinang Barat hendaknya dapat menyusun jadwal dengan baik sehingga dapat mengikuti apel pagi yang dilakukan setiap harinya.

Walaupun sudah mendelegasikan wewenangnya tersebut kepada kepala bidang secara bergilir, tentunya akan lebih baik lagi kalau pimpinan atau kepala dinas yang memimpin apel pagi untuk langsung mengontrol para bawahannya.

2. Lurah Tanjungpinang Barat harus memberikan motivasi kepada bawahannya. Tidak hanya teguran kepada yang salah, begitu juga dengan penghargaan dalam setiap prestasi kerja yang dilakukan. Dapat melalui reward seperti piagam, dan perjalanan dinas sambil berlibur yang sudah disetujui bersama untuk memotivasi pegawai agar bekerja jauh lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU-BUKU :

- Bafadal, Ibrahim. 2003. Seri manajemen peningkatan mutu. Jakarta: Bumi Aksara.
- Effendi, Onong Uchjana. 2005. *Komunikasi dan Modernisasi*. Bandung : Penerbit Mandar maju.
- Ermaya. 1997. *Pemimpin dan Kepemimpinan Pemerintah Suatu Pendekatan Budaya*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Goleman, Daniel. 2002. *Kecerdasan Emosional*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Hafied, Cangara, H, 2006, Pengantar Ilmu Komunikasi, PT. Raja Grafindo. Persada, Jakarta.
- Handayaniingrat, Soewarno, 2009. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Jakarta : Cv haji Masagung
- Handoko, T.hani.1995. Manajemen personalia dan sumber daya manusia. Yogyakarta :BPFE.
- Haryadi, hendi. 2009. *Administrasi Perkantoran untuk Manager dan Staf*. Jakarta: Visimedia
- Lukman, Sampara. 2003 "Manajemen Kualitas Pelayanan" Cetakan Kedua, Jakarta : PT. Rama Press.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung:Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 2009. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. 2002. Sekilas Ilmu Pemerintahan, Jakarta : BKU Ilmu.
- Pace, R. Wayne & Don. F. Faules, 2002, Komunikasi Organisasi, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2005. "Manajemen Peleayanan" pengembangan model konseptuan, penertapan citizen's Charter dan Standar Pelayanan minimal, Jakarta : Pustaka Belajar
- Robbins, P, Stephen, 2002, *Prinsip-Prinsip Perilaku Oragnisasi*, (Alih Bahasa: halida, Dewi Sartika), Edisi Kelima, jakarta : Erlangga
- _____, 2008, *Perilaku Organisasi*, Edisi Ke Dua Belas, jakarta : Salemba Empat
- Sedarmayanti. 2000. Tata Kerja Dan Produktivitas Kerja (Suatu Tinjauan dari Aspek Ergonomo Atau Kaitan Antara Manusia Dengan Lingkungan Kerja), Bandung : CV.Mandar Maju.
- Sianipar. 2005. Manajemen Jasa, Andi, Yogyakarta
- Siagian, Sondang.2002. Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi,. Jakarta: Penerbit Gunung Agung
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan

- Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2012. *Metode penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Suprpto, Tommy. 2009. *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta : Media Pressindo.
- Thoha. 2003, *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Umar, Husien.2003. *Prilaku Organisasi*. Jakarta: PtT. Gramedia Pustaka Utama.
- Widjaja, H. A. W. 2008. *Komunikasi (Komunikasi dan Hubungan Masyarakat)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Penelitian terdahulu :**
- Anugrah Rio Saputra. 2014. *Kinerja Aparatur Pemerintah Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota*. eJournal Administrasi Negara, 2014, 3, (2) : 702-717
- Damayanti, Erika (2014) pengaruh kualitas komunikasi kepemimpinan terhadap derajat suportifitas iklim komunikasi organisasi karyawan di pt. Telkom yogyakarta. S1 thesis, UAJY.
- Jirre (2014) tentang Peran Komunikasi Organisasi Dalam Membentuk Efektivitas Kerja Karyawan Cv.Magnum Sign And Print Advertising Samarinda. eJournal Ilmu Komunikasi Volume 2, Nomor 3, 2014 : 357 – 372
- Maria Raniliati, Willy Tri Hardianto, Agung Suprojo. 2012. *Peran Komunikasi Organisasi Dalam Implementasi Administrasi Perkantoran*. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ISSN. 2088-7469 Vol. 1, No. 2 (2012)
- Septi (2013) tentang Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi lurah Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Kantor Komisi Pemilihan Umum (KPU.) Propinsi Bengkulu. VOL 3 NO 3